



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
OUVIDORIA JUDICIÁRIA

RELATÓRIO ANUAL

2015

Desembargadora Desa. MARIA EDWIGES DE MIRANDA LOBATO

Ouvidora Judiciária

Desembargadora EDINÉA OLIVEIRA TAVARES

Ouvidora Judiciária Adjunta

Mayra Kaled Moreira

Analista Judiciária

SUMÁRIO:

Introdução -----	03
1 – Estatística de Atendimento Ano 2015 -----	03
1.1 - atendimentos -----	03
1.2- E-mails Oriundos do CNJ-----	04
1.3 – Atendimento Pessoal-----	04
1.4 – Pedido de Informações-----	04
1.5 – Morosidade Processual -----	04
1.6 - Demandas Solucionadas e em Andamento -----	05
2 – Encaminhamento das Reclamações -----	05
3 – Informações Genéricas sobre os solicitantes -----	05
4 – Elogios e Agradecimentos -----	06
6 – Considerações Gerais -----	07

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Judiciária do Estado do Pará foi criada pela Resolução 006/2010-GP, posteriormente alterada pela Resolução 008/2010-GP, publicada no DJ de 29.04.2010, em cumprimento à Resolução nº 103 de 24.02.2010 do Conselho Nacional de Justiça. É um canal de comunicação entre a sociedade e o Poder Judiciário, por meio do qual os cidadãos podem apresentar reclamações, críticas, elogios, solicitar informações e apresentar sugestões, visando a transparência e a prestação jurisdicional, tendo iniciado suas atividades em 15 de outubro de 2010.

Situada à Trav. Presidente Pernambuco, nº 415, bairro: Batista Campos – CASA DA JUSTIÇA E CIDADANIA, sendo a atual Ouvidora Judiciária a Desembargadora Maria Edwiges de Miranda Lobato e a Ouvidora Substituta a Desembargadora Edinéia Oliveira Tavares.

1 – ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTOS ANO 2015:

1.1 – ATENDIMENTOS:

Durante o ano de 2015 foram efetuados pela Ouvidoria Judiciária **1.770 (hum mil, setecentos e setenta)** atendimentos.

Do total dos atendimentos, os meios de entrada foram como segue abaixo na tabela:

SISTEMA INFORMATIZADO	E-MAIL	ATENDIMENTO PESSOAL
592	870	308

Observamos que dentre as manifestações recebidas nesta unidade judiciária, as demandas dividem-se da seguinte forma: 724 manifestações dizem respeito à morosidade no andamento processual com encaminhamento ao juízo do feito para que sejam prestadas as devidas informações, 269 pedidos de informações respondidos diretamente pela Ouvidoria Judiciária, 777 pedidos de informações devidamente encaminhados aos setores administrativos competentes.

1.2 – E-MAILS ORIUNDOS DO CNJ:

Importante ressaltar que do total de e-mails recebidos, **255 (Duzentos e Cinquenta e Cinco)** são oriundos da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça a respeito de morosidade processual, sendo devidamente encaminhados ao juízo do feito para conhecimento e providências cabíveis.

1.3 – ATENDIMENTO PESSOAL:

No que diz respeito às reclamações recebidas pessoalmente na Ouvidoria, foram realizados **308 (quarenta e dois)** atendimentos, das quais **126 (cento e vinte e seis)** dizem respeito à morosidade processual sendo encaminhadas ao juízo do feito; **170 (cento e setenta)** foram explicações sobre informações processuais, dúvidas acerca de procedimentos, bem como diversos outros esclarecimentos, e 12 foram pedidos de informações devidamente encaminhados aos setores responsáveis pela reposta.

1.4 – PEDIDOS DE INFORMAÇÕES :

RECEBIDOS	ATENDIDOS	INDEFERIDOS
777	684	93

1.5 – MOROSIDADE PROCESSUAL :

RECEBIDOS	ATENDIDOS	INDEFERIDOS
724	543	181

1.6 - DEMANDAS SOLUCIONADAS E EM ANDAMENTO

Das **1770 (hum mil, setecentos e setenta)** demandas recebidas, todas já foram solucionadas estando devidamente arquivadas na presente data.

2 - ENCAMINHAMENTO DAS RECLAMAÇÕES:

As manifestações acerca de andamento processual são encaminhadas ao Ouvidor Judiciário para despacho e posteriormente encaminhadas para o Juiz do feito e/ou à Unidade Administrativa competente para as medidas cabíveis, sempre informando o cidadão sobre o direcionamento dado à demanda.

Nos casos de simples pedidos de informações, sobre endereços, telefones de comarcas, e demais, os mesmos são respondidos e posteriormente levados ao conhecimento do Ouvidor.

Em relação às manifestações sobre assuntos relacionados à administração do Tribunal de Justiça fazemos o encaminhamento ao setor competente, por e-mail, com a solicitação de que respondam diretamente ao manifestante, enviando cópia à Ouvidoria.

A Ouvidoria, por sua vez, informa o cidadão sobre o encaminhamento para que aguarde a resposta. Somente após o recebimento da cópia solicitada o expediente é arquivado, mantendo-se assim o controle sobre o atendimento.

Os atendimentos pessoais são registrados em fichas próprias, onde são colhidos os dados pessoais do cidadão, a sua manifestação e o direcionamento adequado ao caso.

Satisfeito o objeto da demanda é feito o seu arquivamento em pasta própria, junto a todas as informações acerca da resolução.

3 – INFORMAÇÕES GENÉRICAS SOBRE OS SOLICITANTES:

O público alvo é constituído genericamente por cidadãos, sendo 60% do sexo feminino e 40% masculino, que buscam a Ouvidoria Judiciária para:

- a) Informações sobre o andamento processual;
- b) Reclamações sobre morosidade processual;
- c) Informações genéricas baseado na Lei de Acesso à Informação;
- d) Informações sobre o funcionamento administrativo do Tribunal de Justiça;
- e) Reclamações sobre atendimentos nas secretarias em geral;

- f) Solicitação de certidões negativas cíveis e criminais;
- g) Solicitação de auxílio para cadastramento de partes e habilitação de advogados em processos tramitando pelo PJE.

Ressalta-se que, em relação ao atendimento realizado pessoalmente na Ouvidoria Judiciária, o público é constituído em sua grande maioria por idosos.

Informamos, ainda, que os advogados geralmente encaminham suas demandas referente a morosidade processual através de e-mail, sendo um pequeno número que comparece pessoalmente à Ouvidoria Judiciária.

4 - ELOGIOS E AGRADECIMENTOS:

O resultado dos serviços realizados pela Ouvidoria Judiciária é fruto do respaldo da alta administração em garantir nosso trabalho na defesa dos legítimos interesses dos cidadãos, juntamente com a cooperação das unidades administrativas deste Egrégio Tribunal de Justiça em prestar de forma célere as informações solicitadas, para que sejam respondidas aos jurisdicionados dentro de um prazo razoável.

Assim, o apoio recebido dos magistrados, secretarias e demais setores que compõem esta respeitável Corte de Justiça é imprescindível ao bom andamento das atividades da Ouvidoria Judiciária.

Em decorrência desta cooperação, temos recebido vários agradecimentos e elogios quanto ao serviço prestado.

5 - CONSIDERAÇÕES GERAIS:

Diante das demandas solucionadas, reafirmamos que a Ouvidoria Judiciária vem buscando desempenhar satisfatoriamente sua missão de canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Judiciário do Estado do Pará, atendendo a todos que a procuram e diligenciando na busca de soluções aos problemas apresentados pelos jurisdicionados.

Belém, 31 de janeiro de 2016.

Desa. MARIA EDWIGES DE MIRANDA LOBATO

Ouvidora Judiciária

Desembargadora Edinéa de Oliveira Tavares

Ouvidora Judiciária Adjunta

Mayra Kaled Moreira

Analista Judiciária